



KEMENTERIAN AGAMA RI  
IAIN FATTAHUL MULUK  
PAPUA  
**UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
PANGKALAN DATA**  
Jl. Merah Putih Buper Waena Distrik  
Heram Kota Jayapura Provinsi  
Papua 99351

Nomor SOP : In.35-SOP/TIPD/11  
Tanggal Pembuatan : 04 Oktober 2021  
Tanggal Revisi : -  
Tanggal Efektif : 20 Oktober 2021  
Disahkan Oleh : Rektor IAIN FATTAHUL MULUK PAPUA

**SOP PENANGANAN LAYANAN IT KELUHAN USER**

<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KMA No 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>3. PMA Nomor 31 Tahun 2018 tentang Ortaker IAIN FATTAHUL MULUK PAPUA;</li> <li>4. PMA Nomor 13 Tahun 2020 tentang Statuta IAIN FATTAHUL MULUK PAPUA.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima Keluhan user dalam layanan IT</li> </ol>
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Koneksi Internet</li> </ol>
<b>Peringatan:</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Staff UTIPD	Kepala UTIPD	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan keluhan				Laporan lisan/ WA Chat			
2.	Mengisi form layanan IT TIPD				Form layanan TIPD			
3.	Melayani keluhan user layanan IT				Memberi Solusi tiap keluhan			
4.	Laporan				Respon User			